

ABSTRAK

Ahmad Ulil Khaq (1620310045). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen pada PT Rocket Chicken Cabang Kudus 1 Di Desa Mlati Lor Kota Kudus. Skripsi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Program Studi Manajemen Bisnis Syariah, IAIN Kudus, 2020.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan konsumen pada PT Rocket Chicken Cabang Kudus 1 Di Desa Mlati Lor Kota Kudus. Analisis ini dapat memperdalam pengetahuan dalam bidang pemasaran khususnya kualitas pelayanan dan fasilitas dalam kepuasan konsumen sebelum melakukan pembelian suatu produk.

Penelitian ini menjelaskan teori-teori tentang kualitas pelayanan, fasilitas, dan kepuasan konsumen beserta hubungannya dengan penelitian terdahulu. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dan jenis penelitian survey. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh konsumen pada PT Rocket Chicken Cabang Kudus 1 Di Desa Mlati Lor Kota Kudus dengan sampel berjumlah 96 konsumen sebagai responden menggunakan teknik aksidental dalam penentuan respondennya.

Peneliti menggambarkan objek penelitian dan melakukan pengujian. Pengujian instrument menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas hasilnya semua instrumen valid dan reliabel. Uji asumsi klasik dapat dinyatakan bahwa data normal, Sedangkan untuk uji hipotesis menggunakan metode analisis regresi linier berganda yang menunjukkan nilai konstanta sebesar 8,685, uji t dengan hasil yang menunjukkan pengaruh positif dan signifikan dibawah 0,05 disetiap variabelnya, untuk variabel Kualitas Pelayanan (X_1) $t_{hitung} > t_{tabel}$ sebesar $(2,587 > 1,661)$ dan variabel Fasilitas (X_2) $t_{hitung} > t_{tabel}$ $(6,910 > 1,661)$, uji koefisien determinasi, ditunjukkan pada Adjusted R Square sebesar 0,506 atau 50,6%, dan uji f ditunjukkan bahwa $f_{hitung} > f_{tabel}$ sebesar $(49,613 > 3,09)$ dengan signifikansi sebesar 0,000 yang lebih kecil dari 0,05 yang berarti adanya pengaruh dari Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap kepuasan konsumen pada PT Rocket Chicken Cabang Kudus 1 Di Desa Mlati Lor Kota Kudus.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Kepuasan Konsumen